



GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL – COLABORADOR COMO FATOR CHAVE NO PROCESSO DE NEGÓCIO DAS EMPRESAS

Área temática: Gestão Ambiental

Yan dos Anjos Vaz Bentes

yan-anjos@hotmail.com

(LATEC/UFF)

Luiz Gustavo Zelaya Cruz

lgustavozelaya@gmail.com

(LATEC/UFF)

Resumo: *Este estudo objetiva mostrar, a partir de uma análise de caso formado, observações das demolições de dois sobrados, a maneira de se pensar na minimização da geração de resíduos em canteiros de obras e na provável reutilização dos mesmos para a construção de novas moradias. A partir deste reuso ocorre um imediato favorecimento ambiental para além da redução dos custos nas construções. Experimentos múltiplos comprovam que é possível reciclar concreto para produzir valor agregado na construção. Reciclagem de concreto para produzir concreto estrutural de classe para outros fins é tecnicamente viável, desde que certas precauções sejam tomadas. Dando os contratantes a opção de reciclar determinará a viabilidade econômica de tais operações.*

Palavras-chaves: *resíduos sólidos, construção, reciclagem.*

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo apresentar formas de combater a geração de resíduos em canteiros de obras com base nas legislações vigentes, como também técnicas construtivas sustentáveis que podem ser adotadas pelas empresas para diminuir a geração de resíduos.

A Construção Civil é um dos maiores mercados em atividade no país, porém há uma grande necessidade de conscientização dos trabalhadores, sejam operários, engenheiros, incorporadores, construtores, entre outros no que tange a preservação do meio ambiente.

Proteção está constituída através de construções e métodos construtivos sustentáveis, assunto de suma importância nos dias atuais em todos os eventos relacionados a construção e em evidência na mídia nacional e internacional.

No que diz respeito ao problema de geração de resíduos sólidos, apesar da resolução CONAMA nº307 estar em vigor desde 2002 com o intuito de regulamentar e fomentar nas empresas a adoção de formas corretas de descartes de resíduos, desde então vários sindicatos, empresas e órgãos públicos do país desenvolveram programas para conscientização do descarte correto destes.

No entanto, nota-se que nos dias atuais essa prática não vem sendo seguida suficientemente pelos geradores de resíduos, sendo que este problema se agravou no decorrer dos últimos anos devido ao alto índice de lançamento de empreendimentos imobiliários da construção civil.

DESENVOLVIMENTO

Gestão de Qualidade no Gerenciamento de Resíduos.

Diante desse mundo globalizado, que apresenta múltiplos desafios para o homem, o trabalho em equipe é muito importante e vem sendo cada vez mais discutido e tido como a melhor saída em vias do desenvolvimento organizacional.

Modificar o modo contemporâneo de pensar, refletindo sobre a organização mecanicista é impreterível, já que o século XXI prioriza o social, o orgânico e o trabalho desenvolvido apoiando-se na confiança.

Nesse sentido, Etzioni (1981, p. 07) alega que “na última década, com o advento da globalização, as empresas têm sido pressionadas por acirrada disputa de mercado”. Neste contexto, o autor refere que:

“Uma organização deve ser compreendida como “unidade social artificialmente criada e estruturada, continuamente alterada para se manter no tempo, e com a função de atingir metas específicas que satisfaçam as necessidades de seus participantes e da sociedade”.

Já segundo Garvin (1992, p.25), neste momento, “pela primeira vez, altos executivos, em nível de presidência e alta diretoria, expressam interesse na qualidade, ligando-a com lucratividade, definindo-a do ponto de vista do cliente e requerendo sua inclusão no processo de planejamento estratégico” e ressalta-se, conforme refere Albuquerque e França (1998, p.40) que:

“O ambiente empresarial brasileiro vem se tornando intensamente competitivo em virtude das profundas mudanças que vêm ocorrendo na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na própria inserção do elemento humano no tecido social e produtivo”.

Ainda segundo os autores, especificamente tratando-se do Brasil, “essas transformações assumiram expressão maior em consequência da abertura abrupta da economia, da implementação dos programas de estabilização monetária e das reformas constitucionais, visando à redução e à reorientação do papel do Estado na economia”.

De acordo com Garvin (2002, p.34) existem “quatro diferentes ‘eras da qualidade’: da inspeção; do controle estatístico da qualidade; da garantia da qualidade; e da administração estratégica da qualidade”. O autor ainda infere que “embora se tome por base a indústria norte-americana, os conceitos podem ser transpostos para outros países com alguma mudança nas datas de ocorrência”.

A qualidade, no entendimento de Deming (1982, p.10), “seria representada pela melhoria contínua de produtos e processos, visando à satisfação dos clientes”, ao passo que, por sua vez, Crosby (1979, p.14), definia qualidade “como a conformidade com os requerimentos de projeto. Entretanto, com o passar do tempo, esse autor alterou uma palavra em sua definição que mudou

completamente o seu significado, passando a definir a qualidade “como a conformidade com os requerimentos dos clientes”.

No Brasil, o Programa HABITARE, constituído em uma parceria da Caixa e da FINEP e que busca soluções habitacionais para pessoas de baixa renda, traz em si o aproveitamento dos resíduos provenientes de construções. O processo de reaproveitamento, a própria reciclagem traz em si a preocupação com a sustentabilidade social e ambiental.

Seria necessário mudar a maneira atual de pensar, refletindo sobre a organização mecanicista é impreterível, já que o século XXI prioriza o social, o orgânico e o trabalho desenvolvido apoiando-se na confiança.

O Setor De Construção No Brasil

O setor de construções abrange múltiplas atividades econômicas que vão desde a construção e reforma de casas até grandiosos projetos de engenharia. Quando se teoriza acerca de construção, concomitantemente esta se citando as construções comerciais, de serviços, residenciais, industriais bem como os projetos da engenharia civil, a saber, as linhas de transmissão, as rodovias, as hidroelétricas, as pontes, entre outras.

Atualmente assiste-se um crescimento contínuo na área de construção civil e para tanto se carece também de que este setor se aperfeiçoe cada vez mais. Frente a isso, empresas findam como afirma Melo (2010, p.30) a “investir tempo e capital humano no desenvolvimento de novas metodologias de gerenciamento. Estas metodologias buscam garantir um conjunto de melhorias relativas ao conceito da qualidade total”.

Há dez anos atrás a qualidade que perpassa por todos os setores da empresa e não é possível em pleno momento de ascensão no setor de construção que um tocante de 88 % de empresas seja composto por um quadro de 19 empregados. Segundo Silva (2005, apud Sousa, 2007, p.38), “estudos demonstram que o fator humano tem um efeito crucial sobre a percepção, por parte do cliente, da qualidade do serviço”.

Além do mais, as organizações que hoje confiam no ser humano como o centro e as que identificam os traços pessoais de sua equipe, podem sugerir programas adaptáveis aos distintos modos de interpretar as normas, padrões, liderança e autoridade, obtendo ações que são alavancas do senso de equipe.

Neste contexto, o ponto básico é optar entre abordar os funcionários como recursos organizacionais ou como parceiros da organização. Assim, os funcionários podem ser tratados como recursos produtivos.

Como recursos, eles necessitam ser administrados, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades e, como produto final do processo, será apenas parte do patrimônio físico na contabilidade da empresa.

Porém, como explana Byrom & Brandenburg (2006, p.10), “modelos de gestão de recursos humanos são pouco utilizados pelas construtoras”. Esquece-se que se os funcionários forem tratados como parceiros da organização passam a serem consideradas como multiplicadores de conhecimentos, habilidades.

Na verdade, transformam-se em aporte para a organização, propiciando assim um processo interativo e colaborativo tendo como meta maior proporcionar decisões racionais para levar a empresa a alcançar seus objetivos globais.

Quando se teoriza acerca do mundo do trabalho, como afirma Bonazina et al. (1999, p.315) “questão de fundamental importância a toda sociedade – é preciso também, essencialmente, considerar, contextualizar e correlacionar os fatores físicos, psíquicos, espirituais e culturais do homem” e, não obstante, este autor infere que:

“Conhecer como os trabalhadores estão interagindo, reproduzindo, produzindo e sentindo a qualidade de suas vidas, propicia poder ampliar um pouco mais nossa compreensão e, inclusive, nossos instrumentos de atuação profissional”.

Explicar acerca de competência não está interligado a nenhum modismo; pelo contrário, seu registro é bem antigo e, de acordo com Isambert-Jamati (2002, p.2), “a palavra *competência* no fim da Idade Média era associada à linguagem jurídica”. Na atualidade, esta terminologia “vai além desse enfoque entrando no campo da Psicologia, da Educação e da Sociologia”.

Envolve basicamente três modalidades de saberes: o saber em termos de conhecimentos, o saber-fazer e o saber-ser. A competência está intimamente relacionada à ação, ao movimento e ao empreendimento. Seu reconhecimento depende do olhar do outro.

Assim, as mudanças ocorridas no mercado de trabalho trouxeram um enorme desafio para as organizações, já que elas se conscientizaram que as pessoas são dotadas de entusiasmo e de desejos

por crescimento e novas responsabilidades, e que almejam serem parceiras das organizações as quais fazem parte.

Dessa forma, as empresas mais bem-sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de aperfeiçoar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o dos colaboradores.

Ao contrario, empresas de construção civil que investem em planejamento na concepção de Brandenburg & Byrom (2006, p.43), e também em “estratégias de gerenciamento de RH têm conquistado altos níveis de desempenho, incluindo alta produtividade, eficiência nos custos e eficácia global da empresa e alta motivação dos funcionários”.

Infelizmente, como assevera Oliveira et al (2007, p.30), na maioria “das empresas de Construção Civil verifica-se a ausência de uma preocupação constante com a gestão de recursos humanos”. Os autores inferem que na maioria das vezes, “deixa-se de lado muitos aspectos relacionados ao sistema de gestão, como: manutenção, treinamento e desenvolvimento de seus recursos humanos”.

Nesse sentido, Pizzoli (2005, p.1061) ratifica que “não pode existir uma plena qualidade organizacional concomitante ao detrimento da qualidade de vida de seus funcionários”.

Apesar de muitas empresas considerarem a qualificação de seus funcionários como de significativa importância, Ferreira Junior (2005) defende ainda serem mínimos os avanços empreendidos pelas empresas no que tange ao aperfeiçoamento de mão-de-obra especializada. Há possibilidade de estas dificuldades relacionadas a uma maior especialização da mão de obra ser de cunho econômico e cultural.

Impactos dos Resíduos no Meio Ambiente

Quando a temática é referente aos Resíduos da Construção Civil é significativo observar os impactos que os mesmos terão sobre o meio ambiente. Nesse sentido, de acordo com Cunha (2001, p.3), “a quantidade de lixo produzida atualmente no mundo tem sido grande”, e “seu mau gerenciamento, além de provocar gastos financeiros significativos e sérios danos ao meio ambiente, pode comprometer a saúde e o bem-estar da população”.

Na atual conjuntura, Vargas (2009) afirma ser latente a preocupação com relação ao meio ambiente, pois, denota-se que a problemática ambiental consiste no fato de que a sociedade não respeita os limites do seu crescimento, e trata os recursos naturais de forma inadequada.

De acordo com o artigo 225 da Constituição Federal todos tem direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para os presentes e futuras gerações. Em consonância, Vargas (2009) evidencia que para se obter o meio ambiente nesses termos, faz-se necessário que a sociedade se sensibilize com a questão ambiental.

Assim, conforme preconiza a Resolução 307 do Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA (2002, p.3), são denominados de resíduos da construção civil “os provenientes de construções, reformas, reparos e demolições de obras de construção civil” assim como todo material:

“Resultantes da preparação e da escavação de terrenos, tais como: tijolos, blocos cerâmicos, concreto em geral, solos, rochas, metais, resinas, colas, tintas, madeiras e compensados, forros, argamassa, gesso, telhas, pavimento asfáltico, vidros, plásticos, tubulações, fiação elétrica etc., comumente chamados de entulhos de obras, caliças ou metralha”.

Os resíduos de construção e demolição (C & D) geralmente consistem em materiais como madeira, gesso, cimento, tijolo, vidro, metais e plásticos. Estes materiais se originam de portas, encanamento, esgrima, drywall, telhados e outros componentes de construção. Quando se menciona especificamente acerca de resíduos de demolição, comumente refere-se mais a materiais de entulho como concreto e tijolo e menos sobre materiais de embalagem.

Em função de uma deposição irregular, comumente assiste-se a enchentes ocasionadas em função do entupimento de galerias e bueiros para além da proliferação de múltiplas doenças e uma poluição visual desnecessária.

Segundo Tornisielo et al. (1995), Roma já se deparava com este problema na antiguidade e na idade média quando foram constatadas doenças decorrente de vetores, como foi o caso da peste bubônica.

Embora o Brasil seja detentor de leis que regulam as questões pertinentes ao lixo urbano, infelizmente, como asseveram Ângulo e John (2004, p.26), ainda há uma “ausência ou ineficiência de políticas específicas para este resíduo”. Isso, ainda segundo os autores, tem gerado “condições para

que os mesmos apresentem efeitos ambientais significativos sobre a malha urbana, como surgimento de aterros clandestinos e esgotamento de aterros (inertes ou sanitários) ”.

É impreterível que as pessoas aprendam a reutilizar ou reciclar toda espécie de lixo ou resíduo, que seja inclusive o proveniente de construções uma vez que, conforme pontuam Oliveira e Mendes (s/d, p.4) são resíduos que causam múltiplos “problemas à vida urbana e ao meio ambiente” e, portanto, deveriam “ser reutilizados na construção civil e pavimentação”.

Quando este material é depositado em locais indevidos gera também, um *continuun* de gastos públicos – se limpa para sequencialmente assistir ao depósito de mais resíduos.

A emergência da crise ambiental nos primeiros anos do século XXI desencadeia novas posturas no planejamento das ações empresariais. Essas ações antes restritas à expansão de divisas ganham novos contornos na medida em que o desempenho da empresa está constantemente sendo avaliados e fiscalizados pelos consumidores, órgãos públicos, concorrentes.

METODOLOGIA

Tendo em vista as argumentações acima e os objetivos desta pesquisa, opta-se pelo estudo de caso que, para Johnson (1992, p.75), “consiste no estudo de um caso em particular realizado em seu ambiente natural”. Para a autora, “os estudos de caso são, na sua maioria, qualitativos”.

Avalia-sei como coerente seguir essa linha metodológica, uma vez que se investigará uma situação específica – a gestão de suprimentos -, em um contexto específico – uma empresa -, a partir das perguntas da pesquisa, as quais orientam para o desenvolvimento deste processo investigativo.

O estudo de caso na concepção de Stake (1998, p.258) “é o estudo de um sistema limitado que enfatiza a unidade e a totalidade daquele sistema, porém fixa a atenção nos aspectos relevantes ao problema da pesquisa” e ao mesmo tempo explicita que a escolha do objeto de estudo a ser investigado vem a ser definido pelo interesse do pesquisador.

Tendo em vista as diferentes categorizações de estudo de caso e olhando através da perspectiva de Yin (2001) classifica-se como uma análise exploratória já que será observado principalmente a minimização da geração de resíduos em canteiros de obras.

Na perspectiva de Stake (1998) ele é um estudo de caso intrínseco, uma vez que há um interesse particular, em compreender o processo de desenvolvimento da construção de conhecimento on-line, com vistas a verificar as interações colaborativas ocorridas ao longo da jornada.

Para se chegar a este objetivo central, devem-se levar em consideração as seguintes perguntas de pesquisa:

- a) Como minimizar a geração de resíduos em canteiros de obras?
- b) Como conter custos?

A metodologia de pesquisa utilizada foi à qualitativa descritiva que de acordo com Vergara (2000, p.20) é utilizada, geralmente, “para expor características de uma população, não tendo compromisso em explicar os fenômenos que descreve, apesar de poder contribuir para tal explicação”.

Outro método utilizado foi a pesquisa bibliográfica também se estabeleceu como meio investigativo nesse estudo. O termo Bibliografia advém do grego bíbio, ‘livro’, e grapheiu, ‘escrever’, ‘escritura de livros’. Desde meados do século XVIII, a palavra bibliografia passou a ser sinônimo de lista de livros ou de outro tipo de material escrito referindo-se a um campo concreto.

As bibliografias informam sobre autores, títulos de obras, edições, lugares e datas de publicação e, em alguns casos, estilo ou tipo dos livros, tamanho e outras características físicas da publicação.

O CONTEXTO DA PESQUISA

O contexto desta pesquisa é um canteiro de obras no qual, na etapa preliminar, foi executada a construção de baias com fins a prática da coleta seletiva bem como da disposição dos resíduos provenientes da demolição de dois sobrados. Estas baias foram depositadas preliminarmente de forma temporária no canteiro de obras. As baias eram de madeira e o fundo era impermeabilizado para proteger o solo de qualquer contaminação resultante dos resíduos dispostos. A observação foi efetuada sobre o prisma da demolição de dois sobrados e os resíduos provenientes deste processo.

DESCRIÇÃO DAS OBSERVAÇÕES

As baias foram divididas e a todo o momento percebi um cuidado e uma atenção quanto a assegurar continuamente a classificação de resíduos preconizada pela Resolução CONAMA N° 307/02.

A finalidade das divisões era a de promover um futuro reaproveitamento ou reciclagem dos resíduos gerados. Assim sendo, as baias arquitetadas para a prática da coleta seletiva ficaram com o seguinte design.

- Classe A1 – Calça e argamassa;
- Classe A2 – Concreto;
- Classe A3 – Resíduos cerâmicos (tijolos);
- Classe B1 – Plástico e papel;
- Classe B2 – Madeira;
- Classe C – Gesso;
- Classe D – Resíduos Perigosos (latas de tintas, solventes, entre outros).

Para uma identificação segura das baias, as mesmas foram etiquetadas com a utilização de adesivos de sinalização na parte frontal das mesmas. Os adesivos continham a classe e o tipo de resíduo disposto na baia. Um caminho utilizado com fins a impedir que a equipe coordenadora pela coleta seletiva dos resíduos da obra efetuasse a separação de modo incorreto.

Como mencionado no tópico geração de dados, para a coleta de dados foram postos em observação dois sobrados e tão somente os resíduos de ambos os sobrados foram depositados nas baias.

Quanto aos métodos de recuperar resíduos de demolição torna-se possível citar a reciclagem e reutilização de materiais. Nesse viés, no processo de demolição, os contratantes devem remover muitos materiais, tais como janelas, portas e encanamentos intactos para que possam ser recuperados e reutilizados.

A reciclagem de resíduos de demolição também pode ser uma tarefa difícil porque a maioria dos materiais não pode ser reciclado sem a estrita separação de materiais contaminantes, tais como cacos de vidro e lixo. Materiais também devem ser classificados em contentores adequados para armazenamento ou separação, como eles são removidos do prédio.

A transformação de um resíduo em produto comercial efetivamente utilizado pela sociedade oferece grandes oportunidades para aumentar a sustentabilidade social e ambiental, mas oferece também significativos riscos ambientais e para a saúde dos trabalhadores que não estejam cientes deve ser realizado um processo profissional de reaproveitamento.

Muitos fatores contribuem para o surgimento e agravamento dos problemas ambientais e entre eles estão a poluição e o esgotamento dos recursos naturais e por isso a preocupação com a escassez de recursos naturais tem sido amplamente divulgada exigindo não somente das indústrias altamente poluidoras, mas, de todos os segmentos sociais, ações que denotem um compromisso sério e permanente com a reversão do atual quadro de devastação.

CONCLUSÃO

A Construção Civil é um dos maiores mercados em atividade no país, porém há uma grande necessidade de conscientização dos trabalhadores, sejam operários, engenheiros, incorporadores, construtores, entre outros no que tange a preservação do meio ambiente.

Proteção está constituída através de construções e métodos construtivos sustentáveis, assunto de suma importância nos dias atuais em todos os eventos relacionados a construção e em evidência na mídia nacional e internacional.

Os resíduos da construção civil - RCC representam um grave problema em muitas cidades brasileiras. Por um lado, a disposição irregular desses resíduos pode gerar problemas de ordem estética, ambiental e de saúde pública. De outro lado, constitui um problema que se apresenta as municipalidades, sobrecarregando os sistemas de limpeza pública, visto que no Brasil, os RCC – Resíduos da Construção Civil - podem representar de 50 a 70% da massa dos resíduos sólidos urbanos.

No que diz respeito ao problema de geração de resíduos sólidos, apesar da resolução CONAMA nº307 estar em vigor desde 2002 com o intuito de regulamentar e fomentar nas empresas



a adoção de formas corretas de descartes de resíduos, desde então vários sindicatos, empresas e órgãos públicos do país desenvolveram programas para conscientização do descarte correto destes.

Outro mundo é possível por haver a possibilidade de, através de um trabalho eficaz, educativo, desenvolver no ser humano o espírito crítico e reflexivo em prol do qual cada um é capaz de promover ações que beneficiem a sustentabilidade planetária.

Cada ser humano é responsável pelo meio em que habita e precisa ter claro que o modelo capitalista é insustentável e não dá conta de resolver os problemas por ele mesmo criado. Entre eles, o lixo que finda por ser um problema altamente sério. Como pode se constatar, o lixo ainda é um problema sério em muitos países e na maioria das vezes são depositados nos aterros ou lixões.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ALBUQUERQUE, L. G. DE; FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração de Empresas, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./ jun. 1998.

ÂNGULO, S. C.; JOHN, V. M. Variabilidade dos agregados graúdos de resíduos de construção e demolição reciclados. E-Mat – Revista de Ciência e Tecnologia de Materiais de Construção Civil. Vol. 1, n.1, p. 22-32, maio 2004. Disponível em: < <http://www.emat.info/e-MAT-V1-N1/e-MAT-V1-N1-p22-32.pdf>>. Acesso em 23 de janeiro de 2016.

BONAZINA, M. C. R.; YUNES, Y. A.; PATRÍCIO, Z. M. A Qualidade de Vida do Operário de Obra Rodoviária: O Sentido do Trabalho no Salário para Sobreviver, no Cotidiano com os Colegas e na Perspectiva de Voltar para Casa. Qualidade de Vida do Trabalhador. Uma Abordagem Qualitativa do Ser Humano através de Novos Paradigmas. Florianópolis: Ed. do autor, 1999. p. 315-335.

BRANDENBURG, S. G. e BYROM, K. Strategic management of human resource in construction. Journal of Management in Engineering, ASCE. p. 89-96. April, 2006.

CONAMA - CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE –. RESOLUÇÃO nº. 307, de julho de 2002. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/port/conama>. Acesso em 8 de dezembro de 2015.

CROSBY, Philip B. Zero Defects. Quality Progress, Febr. 1992.

CUNHA, V. Gerenciamento da coleta de resíduos sólidos urbanos: estruturação e aplicação de modelo não-linear de programação por metas. Piracicaba, 2001. Dissertação (M. S.). Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz. Universidade de São Paulo.

DEMING, W. Edwards. Quality, productivity and competitive position. Boston: MIT Press, 1982.

ETZIONI, A. Sociologia industrial: o estudo das organizações econômicas. In: _____. (Org). Organizações complexas. São Paulo: Atlas, 1981

FERREIRA JUNIOR, A. A. R. A Avaliação de Competências para a Qualificação de Profissionais da Construção Civil. 2005. 149 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Programa de Pós-Graduação, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2005.

GARVIN, D. A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

ISAMBERT-JAMATI, V. O apelo à conceito de competência na revista *L'Orientation Scolaire et Professionnelle* – da sua criação aos dias de hoje. In: Ropé F. & Tanguy, L. (org.). *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas, SP: Papyrus, 3. Ed. 2002.

JOHNSON, D. M. *Approaches to Research in Second Language Learning*. London. Longman. (1992).

MELO, L. C. B. *Gestão Para Empreendimentos Imobiliários*. Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Construção Civil da Escola de Engenharia UFMG. 2010.

OLIVEIRA, A. M. S. S.; ROMAN, H. R. Caracterização das políticas de Rh aplicadas aos operários de obras nas construtoras de Florianópolis, operários de obras nas construtoras de Florianópolis. *Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia da Construção- Universidade de Santa Catarina*, 2007.

OLIVEIRA, E. G. e MENDES, O. *Gerenciamento De Resíduos Da Construção Civil E Demolição: Estudo De Caso Da Resolução 307 Do Conama*. s/d. Acesso em 20 de dezembro de 2015.

PIZZOLI, L. M. L. *Life quality at work: a study of case of the nurses of Heliopolis Hospital*. *Rev. Ciênc. Saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4. 2005. JUNIOR, A. A. R. F. *A Avaliação de Competências para a Qualificação de Profissionais da Construção Civil*. 2005. 149 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) Programa de Pós-Graduação, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2005.

SILVA. V. G. *Avaliação da sustentabilidade de edifícios de escritórios brasileiros: diretrizes e base metodológica*. 2003. 210 f.. Tese (Doutorado em Engenharia Civil) Departamento de Engenharia de Construção Civil, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

SOUSA, M. N. A. *Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso com os enfermeiros da CLIPSI de Campina Grande – PB*. Monografia (graduação). Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande. 2007.

STAKE, R. E. *Case Studies*. In: DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S. (Eds.). *The Landscape of Qualitative Research – Theories and Issues*. London. Sage Publications. (1998).

TAUK-TORNISIELO, S. M. et al. *Análise ambiental: estratégias e ações*. São Paulo: UNESP, 1995. 381p.

VARGAS, L. *Resíduos Eletrônicos Na Cidade De Palmas-To*. Disponível em <http://www.webartigos.com/articles/24893/1/Residuos-Eletronicos/pagina1.html>. Acesso em 23 de março de 2014.



VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2000. 92p.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre. Editora Bookman. (2001).